



**Organismo Dominicano de Acreditación  
(ODAC)**

# **Informe de Autoevaluación Institucional En base al Modelo CAF**

**Periodo 2020 - 2021**

Elaborado por:  
**Departamento de Planificación y Desarrollo**

Índice

RESUMEN EJECUTIVO .....	3
1. Aspectos Generales.....	5
1.1 Marco Institucional .....	5
1.2 Misión y Visión de la Institución. ....	5
1.3 Valores .....	5
1.4 Responsabilidades .....	7
1.5 Principios:.....	8
1.6 Base legal institucional.....	9
1.7 Organigrama.....	11
2. Alineamiento Estratégico Superior del ODAC .....	11
3. Servicios .....	14
4. Resultados Del Proceso De Autoevaluación. ....	16
4.1 Principales Fortalezas Identificadas. ....	16
5. Áreas que Impulsan a la Mejora Institucional .....	16
5.1 Áreas de Mejora en los Criterios Facilitadores .....	16
5.2 Áreas De Mejora En Los Criterios De Resultados.....	18
6. Resultados Clave del Rendimiento.....	20
6.1 Conclusiones y lecciones aprendidas. ....	20

## RESUMEN EJECUTIVO

El Organismo Dominicano de Acreditación (ODAC) tiene como función principal respaldar la competencia técnica y credibilidad de las entidades acreditadas, para garantizar la confianza en el SIDOCAL; además, asegurar que los servicios ofrecidos por los entes acreditados mantengan la calidad bajo la cual fue reconocida la competencia técnica, así como promover y estimular la cooperación entre ellos, como lo establece la Ley 166-12.

Estos lineamientos son aplicados por un equipo de colaboradores altamente capacitados, para entregar servicios de acreditación a los Organismos Evaluadores de la Conformidad (OEC) acorde a los alcances solicitados en los esquemas de las normas internacionales ISO/IEC 17025 para laboratorios de calibración/ensayo, ISO/IEC 17020 organismos de inspección, ISO/IEC 17021 para los organismos de certificación de sistemas de gestión, ISO/IEC 17024 para organismos de certificación de personas ISO/IEC 17065 para organismos de certificación de productos.

El ODAC cuenta con un sistema implementado ISO/IEC 17011:2017, norma que regula el sistema de gestión de los organismos de acreditación. En la actualidad el ODAC cuenta con tres (3) Acuerdos de Reconocimiento Multilaterales (MLA's/MRA's), ante la Cooperación Inter-Americana de Acreditación (IAAC) y la Cooperación Internacional de Acreditación de Laboratorios (ILAC), posicionando nuestra marca país a nivel de los estándares internacionales exigidos y aportando valor agregado al Sistema Dominicano para la Calidad (SIDOCAL), permitiéndole ser comparable (para los tipos de organismos a los que ampara: Laboratorios de ensayo, Laboratorios de calibración y Organismos de inspección) con cualquier otra infraestructura de calidad en el mundo, mediante la confianza que otorga este tipo de acuerdo para la aceptación de los resultados de evaluación de la conformidad acreditados.

Para sustentar lo descrito en la Guía de Autoevaluación CAF se distribuyó el trabajo entre nuestros colaboradores y se recopiló la información y evidencias necesarias. Entre los puntos fuertes identificados en el análisis de este organismo se presentan, un desarrollo estratégico de la misión, visión y valores, guiado por el liderazgo de la alta gerencia con enfoque estratégico.

Otra fortaleza es la gestión de planes y seguimiento a los indicadores de cumplimiento, esto apoyado con el control de calidad y la estandarización de los procesos. Esto se trasfiere de forma directa al rendimiento de los recursos humanos, creando un ambiente de cumplimiento para los planes organizacionales.

Entre las debilidades identificadas se pueden determinar tres (3) vertientes la gestión de la tecnología, el establecimiento de alianzas y las mediciones de percepción. Durante el transcurso del presente año fueron canceladas una gran parte de las actividades de infraestructura y de la estrategia y planificación en la organización debido a la pandemia del COVID-19.

En cuanto a las alianzas, se identifica una fuerte relación entre el ODAC y los Organismos Evaluadores de la Conformidad (OEC), pero cuando se toma en consideración las juntas de vecinos y otro tipo de grupos informales, no se coordinan actividades dirigidas a este tipo de entidades por la naturaleza de la institución.

## **1. Aspectos Generales**

### **1.1 Marco Institucional**

El ODAC es el único organismo de carácter estatal y/o gubernamental con competencia legal en materia de acreditación en la República Dominicana, creado en fecha 13 de julio de 2012 mediante la Ley No.166-12 del Congreso Nacional, Gaceta Oficial G.O. No. 10681, promulgada por el Poder Ejecutivo en fecha 12 de julio del 2012, adscrita al Ministerio de Industria, Comercio y MiPymes (MICM) mediante la Ley 37-17 que reorganiza dicho ministerio; descentralizada; con personería jurídica; con autonomía administrativa, técnica, económica, financiera y operativa; de derecho público; con patrimonio y fondos propios.

### **1.2 Misión y Visión de la Institución.**

#### **Misión**

Respaldar la competencia técnica y credibilidad de las entidades acreditadas, para garantizar la confianza en el Sistema Dominicano para la Calidad (SIDOCAL); además, asegurar que los servicios ofrecidos por los entes acreditados, mantengan la calidad bajo la cual fue reconocida la competencia técnica, así como promover y estimular la cooperación entre ellos.

#### **Visión**

Ser el organismo nacional de acreditación, con reconocimiento de la competencia técnica, a nivel nacional, regional e internacional.

---

### **1.3 Valores**

#### **- Ética**

Actuamos apegados al bien común, situando la razón, la virtud y la prudencia por encima de las pasiones.

- **Competitividad**

Nuestros funcionarios y técnicos tienen los conocimientos requeridos para lograr un excelente desempeño de las funciones asignadas, en función de la misión y de los objetivos dentro de la estrategia organizacional para conseguir las metas.

- **Eficiencia**

Nuestro propósito es lograr los objetivos fijados con anterioridad en el menor tiempo posible y con el mínimo uso de los recursos, lo que garantiza una optimización.

- **Compromiso**

Nuestros empleados reflejan la implicación intelectual y emocional con el organismo, y con ello su contribución personal al éxito del mismo. Este compromiso se identifica como el vínculo de lealtad o membresía por el cual el trabajador, debido a su motivación implícita, desea permanecer en el organismo.

- **Liderazgo**

Nuestros servicios están orientados a una labor en equipo, donde el liderazgo (líder) es la función que ocupa el Director Ejecutivo, la que se distingue del resto (los subordinados) y es capaz de tomar decisiones acertadas para el equipo u organización, inspirando al resto de los participantes a alcanzar una meta común y a permitir que se desarrolle su posición de forma eficiente.

- **Disciplina**

Actuaremos con la observancia y estricto cumplimiento de las leyes, el reglamento interno y los procedimientos establecidos, con el propósito de lograr el correcto funcionamiento del organismo y en concordancia con nuestros principios, deberes, objetivos, necesidad y las normas de comportamiento social.

#### 1.4 Responsabilidades

El ODAC apegado a la Ley 166-12, tendrá las siguientes responsabilidades:

- ✓ Evaluar la competencia técnica y acreditar a los organismos de evaluación de la conformidad que operen bajo las normas internacionales en las áreas de:
  - Laboratorios (Ensayo y Calibración), mediante la Norma ISO/IEC 17025;
  - Laboratorios (Clínicos), mediante la Norma ISO/IEC 15189;
  - Organismo de Inspección, mediante la Norma ISO/IEC 17020;
  - Organismo de Certificación de Sistemas, mediante la Norma ISO/IEC 17021;
  - Organismo de Certificación de Productos, mediante la Norma ISO/IEC 17065;
  - Organismo de Certificación de Personas, mediante la Norma ISO/IEC 17024;
- ✓ Facilitar el comercio internacional, estableciendo y promoviendo un sistema de evaluación de la conformidad, con eficiencia y con reconocimiento internacional;
- ✓ Promover la aceptación regional e internacional de las acreditaciones otorgadas, de los certificados de conformidad, de los informes de inspección y de resultados de calibraciones y ensayos emitidos por los Organismos de Evaluación de la Conformidad (OEC);
- ✓ Participar en los sistemas regionales de acuerdos multilaterales, entre los organismos de acreditación; lograr y mantener afiliaciones en los organismos regionales e internacionales de acreditación y representar al país en ellos, entre otras funciones.

En el artículo 74 de la ley 166-12, establece que el organismo debe estar conformados por las siguientes personas e institución:

- Comisión Técnica de Expertos;
- Un Director Ejecutivo;
- La Comisión de Acreditación;
- Los Comités Técnicos de Acreditación;

Las demás dependencias que se requieran y se establezcan mediante Reglamento

### 1.5 Principios:

1. **Confiabilidad:** Nuestro comportamiento y desempeño, están apegados al cumplimiento del deber y a los requerimientos de las directrices internacionales que nos rigen, lo que nos identifica y genera confianza ante los demás.
2. **Imparcialidad:** Nuestras decisiones son tomadas atendiendo a criterios objetivos, sin influencias de sesgos, prejuicios o tratos diferenciados por razones inapropiadas.
3. **Confidencialidad:** Las informaciones y documentos recibidas de las organizaciones nacionales o extranjeras que solicite nuestros servicios, son utilizadas exclusivamente para los fines técnicos correspondientes, con la garantía de que solo tienen acceso a la misma el personal autorizado, con el fin de propiciar la confianza mutua entre las partes.
4. **Objetividad:** Nos corresponde como organismo, emitir juicios veraces y objetivos sobre asuntos inherentes al trabajo, evitando la influencia de criterios subjetivos, absteniéndonos de adoptar cualquier decisión cuando medie coacción moral que pueda afectar el deber de ser justos e imparciales en las decisiones.
5. **Transparencia:** Nuestros servicios estarán fundamentados en criterios estrictamente técnicos y la afirmación o negación de las acreditaciones se apoyarán en las evidencias y el sentido común, sin dar lugar a interpretaciones. Garantizamos el suministro de todas las informaciones disponibles y requeridas por terceros, sujetas al procedimiento de confidencialidad, imparcialidad y objetividad de la institución.
6. **Integridad:** Guiamos nuestra conducta con rectitud y apego a los valores de honestidad, rectitud y respeto, orientado a la excelencia y evidenciado con el comportamiento integral de todos nuestros empleados.
7. **Autonomía:** Somos un organismo que actuamos bajo lineamientos independientes, evitando en todo momento que nuestras actuaciones y decisiones estén subordinadas.
8. **Participación:** Operamos bajo un sistema de gestión de calidad, donde la participación de todos los empleados, es decir el poder de decidir y aportar sugerencias, es uno de los principios básicos para obtener buenos resultados, desarrollar las mejoras continua de los procesos y por ende satisfacer los requerimientos de los clientes. La participación ayuda y mejora la toma de decisiones en todas sus fases y demuestra un compromiso con una gestión eficaz y transparente.

9. **Coherencia:** Actuamos de forma correcta y consistente en consonancia con nuestra forma de pensar, conforme a las leyes y normativas que nos rigen.
10. **Confianza:** Nuestro comportamiento está apegado al cumplimiento de los valores, las leyes, el reglamento interno y la normativa aplicable, que generan en nuestros clientes la credibilidad sobre la cual se sustenta al prestigio del organismo. La confianza es la credibilidad, esperanza y fe persistente que tiene nuestros clientes con relación al organismo, de que éste es idóneo para actuar de forma apropiada en una situación o circunstancia determinada.

### **1.6 Base legal institucional.**

El ODAC ha sido creado bajo el amparo de la Ley 166-12, dentro de un sistema de la calidad.

**Artículo 1.- Objetivos de la Ley.** La presente Ley tiene como propósitos fundamentales:

- 1) Definir, establecer y regular el Sistema Dominicano para la Calidad, en lo adelante “SIDOCAL”, como la infraestructura nacional encargada de las actividades relacionadas directamente con el desarrollo y la demostración de la calidad, entre ellas la normalización metrología, inspección y ensayo, certificación y acreditación, todas estructuradas de forma lógica y sujetas a una determinada jerarquía técnica y competencias institucionales.
- 2) La creación e integración del Consejo Dominicano para la Calidad, en lo adelante “CODOCA”, entidad que ejercerá la máxima representación y coordinación del SIDOCAL.
- 3) A los fines enumerados en el Acápito a) del presente artículo, crear y organizar, de conformidad con las normas y directrices internacionales, las funciones técnicas del SIDOCAL en el marco de las competencias de dos instituciones: el Instituto Dominicano para la Calidad (INDOCAL) y el Organismo Dominicano para la Acreditación (ODAC).

**Artículo 2.- Finalidad del SIDOCAL.** La finalidad del SIDOCAL se resume en los siguientes objetivos:

- 1) Proteger la salud de los seres vivos y el medio ambiente.
- 2) Proveer servicios técnicos especializados en materia de la calidad para evitar prácticas comerciales o de otra índole que induzcan o puedan inducir a error o engaño a los consumidores y usuarios.

- 3) Contribuir al fortalecimiento de la competitividad y productividad de las empresas y organizaciones nacionales.
- 4) Proporcionar confianza en la transacción de los bienes y servicios.
- 5) Facilitar el cumplimiento de los compromisos internacionales en materia de evaluación de la conformidad y de otros aspectos relacionados con una infraestructura de calidad.
- 6) Difundir y afianzar en la conciencia nacional una cultura de la calidad.
- 7) Brindar apoyo y asistencias técnicas a los reguladores del Estado en materia de Reglamentos Técnicos.

**Artículo 3.- Objetivo General del SIDOCAL.** Los componentes institucionales del SIDOCAL, actuando de manera coordinada y de acuerdo con los procedimientos, guías normas y reglamentos internacionales, que correspondan a cada uno, tienen como finalidad demostrar, de manera fehaciente y confiable, el cumplimiento de los requisitos voluntarios o reglamentarios aplicables a los bienes y servicios, a los servicios implicados para generarlos y comercializarlos y a los procesos, sistemas, instalaciones y cualquier otro componente conexo.

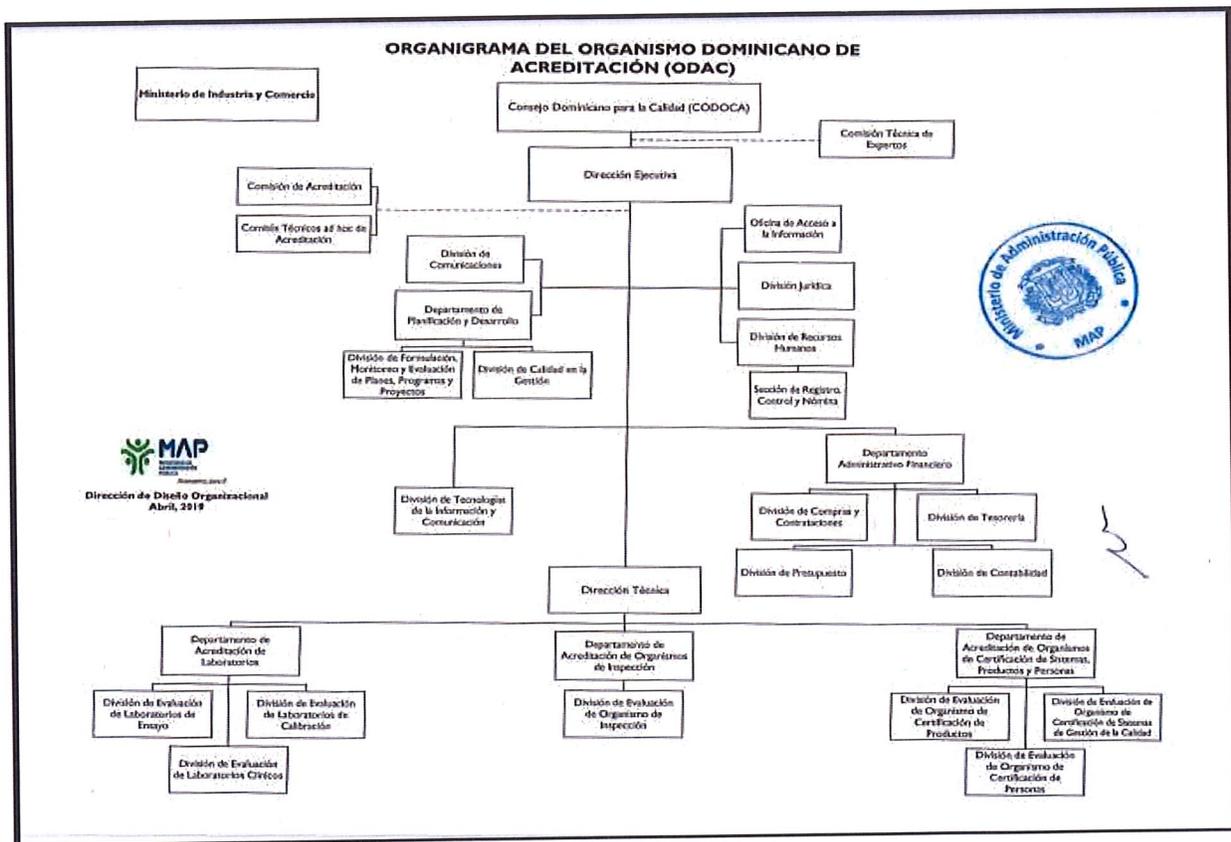
**Artículo 9.- SIDOCAL.** El SIDOCAL es el conjunto de entidades especializadas responsables de gestionar, administrar y coordinar todos los procesos y los procedimientos asociados, directa e indirectamente, a la evaluación de la conformidad o a la demostración de que las normas se cumplen.

- 1) El Consejo Dominicano para la Calidad (CODOCA), máxima autoridad del SIDOCAL encargada de formular, coordinar, organizar y difundir las políticas y directrices relativas a las materias que trata la presente Ley. Entre sus objetivos se cuentan también contribuir con el desarrollo, fortalecimiento y reconocimiento internacional del SIDOCAL.
- 2) El Instituto Dominicano para la Calidad (INDOCAL), autoridad nacional responsable de la normalización técnica y la metrología.
- 3) El Organismo Dominicano de Acreditación (ODAC), autoridad nacional encargada de reconocer formalmente las competencias técnicas de los organismos de evaluación de la conformidad (acreditar), respaldando así la integridad transparencia y coherencia de las actividades a las que se dedican.
- 4) Los organismos evaluadores de la conformidad: entidades de certificación, laboratorios de ensayos y calibración y organismos auditores, de verificación o inspección,

independientemente de si operan en el sector público o privado. Estos organismos conforman la infraestructura acreditable para la calidad.

- 5) Los ministerios y otras instituciones u organismos del Estado dominicano que, en función de sus competencias legales tengan o en el futuro puedan tener la facultad legal de elaborar procedimiento de evaluación de la conformidad o emitir y asegurar el cumplimiento de reglamentos técnicos.

### 1.7 Organigrama



## 2. Alineamiento Estratégico Superior del ODAC

En el marco de la Ley de la Estrategia Nacional de Desarrollo (END 2012:2030) que establece los ejes estratégicos, líneas de acción y directrices que debe seguir las instituciones que

conforman el estado dominicano de cara a obtener resultados que aporten al logro de la visión país al año 2030 declara *“República Dominicana es un país próspero, donde las personas viven dignamente, apegadas a valores éticos y en el marco de una democracia participativa que garantiza el Estado Social y democrático de derecho y promueve la equidad, la igualdad de oportunidades, la justicia social que gestiona y aprovecha sus recursos para desarrollarse de forma innovadora, sostenible y territorialmente equilibrada e integrada y se inserta competitivamente en la economía global.”*

Alineado con la visión estratégica país, el ODAC desempeña sus funciones dentro del Tercer (3er) Eje Estratégico que postula: *“Una economía territorial y sectorialmente integrada, innovadora, diversificada, plural, orientada a la calidad y ambientalmente sostenible, que crea y desconcentra la riqueza, genera crecimiento alto y sostenido con equidad y empleo digno, y que aprovecha y potencia las oportunidades del mercado local y se inserta de forma competitiva en la economía global.”*

En la tabla No. 1 se muestra como se encuentra alineada la misión y visión del ODAC con la Estrategia Nacional de Desarrollo (END: 2012-2030).

<b>Matriz de Alineamiento Superior Estratégico Institucional</b>		
<b>Visión END</b>	<b>Vinculación con la END (2012:2030)</b>	<b>Misión y Visión</b>
<p>“República Dominicana es un país próspero donde las personas viven dignamente, apegadas a valores éticos y en el marco de una democracia participativa que garantiza el Estado Social y democrático de derecho y promueve la equidad y aprovecha sus recursos para desarrollarse de forma innovadora, sostenible y territorialmente equilibrada e integrada</p>	<p><b><u>3er Eje Transversal:</u></b>            “Una economía territorial y sectorialmente integrada, innovadora, diversificada, plural, orientada a la calidad y ambientalmente sostenible, que crea y desconcentra la riqueza, genera crecimiento alto y sostenido con equidad y empleo digno, y que aprovecha y potencia las oportunidades del mercado local y se inserta de forma competitiva en la economía global.”</p> <p><b><u>Objetivo General 3.5</u></b>            “Estructura productiva sectorial y territorialmente articulada, integrada competitivamente a la economía global y que aprovecha las oportunidades del mercado local.”</p> <p><b><u>Objetivo Específico 3.5.2</u></b></p>	<p><b><u>Misión:</u></b>            “Respaldar la competencia técnica y credibilidad de las entidades acreditadas, para garantizar la confianza en el Sistema Dominicano para la Calidad (SIDOCAL); además asegurar que los servicios ofrecidos por los entes acreditados,</p>

<p>y se inserta competitivamente en la economía global.”</p>	<p>“Crear una infraestructura (física e institucional) de normalización, metrología, reglamentación técnica y acreditación, que garantice el cumplimiento de los requisitos de los mercados globales y un compromiso con la excelencia”</p>	<p>mantengan la calidad bajo la cual fue reconocida la competencia técnica, así como promover y estimular la cooperación entre ellos.”</p>
	<p><b><u>Línea de Acción 3.5.2.1</u></b> “Definir en todo el territorio nacional la cultura de calidad.”</p>	
	<p><b><u>Línea de Acción 3.5.2.2</u></b> “Definir las prioridades nacionales en las áreas de metrología, normalización y reglamentación técnica, ensayos, acreditación y certificación, de acuerdo a las necesidades de desarrollo nacional y los lineamientos y prácticas internacionales”</p>	<p><b><u>Visión</u></b> “Ser el organismo nacional de acreditación con reconocimiento de la competencia técnica a nivel nacional, regional e internacional”</p>
	<p><b><u>Línea de Acción 3.5.2.7</u></b> “Crear un organismo de acreditación nacional con reconocimiento global, que promueva y desarrolle la acreditación en el país”</p>	

Tabla No. 1

### 3. Servicios

SERVICIOS	DESCRIPCION	REQUISITOS
Acreditación de Laboratorios Clínicos bajo la norma ISO 15189: 2012	Es un servicio enfocado a los laboratorios clínicos los cuales son esenciales para el adecuado cuidado del paciente. La finalidad es brindarle al laboratorio un sello de calidad, competitiva comprobada y a la vez proporcionar confianza a los usuarios que utilizan los servicios de un laboratorio clínico acreditado que cumple con los estándares de calidad y competencia al demostrar su cumplimiento con los requisitos establecido en la norma ISO 15189:2012.	Servicio a ser realizado de manera Presencial.  Para conocer los requisitos acceder a: <a href="http://www.odac.com">www.odac.com</a> 2. Llamar al número 809-227-9100, ext. 352
Acreditación de Organismos de Certificación de Personas Bajo la Norma NORDOM ISO/IEC 17024: 2012.	Es un servicio de acreditación a los organismos de certificación de personas bajo la norma NORDOM ISO/IEC 17024: 2012, norma internacional que establece requisitos para los organismos que certifican personas. La finalidad es proporcionar confianza a todas las partes interesadas en que los organismos que certifican personas tienen la competencia técnica.	Servicio a ser realizado de manera Presencial.  Para conocer los requisitos acceder a: <a href="http://www.odac.com">www.odac.com</a> 2. Llamar al número 809-227-9100, ext. 352
Constancia Acreditación Otorgada por Organismos de Acreditación Extranjeros	Los servicios de emisión de constancia de acreditación sobre organismos de evaluación de la conformidad, son aquellos que cuentan con una acreditación otorgada por un organismo de acreditación de otros países firmantes del Acuerdo de Reconocimiento Multilateral (MLA por sus siglas en inglés) del Foro Internacional de Acreditación (IAF por sus siglas en inglés), Acuerdo de Reconocimiento Mutuo (MRA por sus siglas en inglés) de la Cooperación Internacional de Acreditación de Laboratorios (ILAC por sus siglas en inglés) o Acuerdo de Reconocimiento Multilateral (MLA) de la Cooperación Inter Americana de Acreditación (IAAC por sus siglas en inglés).	Servicio a ser realizado de manera Presencial.  Para conocer los requisitos acceder a: <a href="http://www.odac.com">www.odac.com</a> 2. Llamar al número 809-227-9100, ext. 352
Vista Preliminar	Es un servicio de carácter general y su objetivo es identificar el nivel de avance en el sistema del OEC o su competencia. Por ningún motivo se puede durante este proceso dar indicaciones o soluciones específicas para atender las deficiencias que se encuentren.	Servicio a ser realizado de manera Presencial.  Para conocer los requisitos acceder a: <a href="http://www.odac.com">www.odac.com</a> 2. Llamar al número 809-227-9100, ext. 352

SERVICIOS	DESCRIPCION	REQUISITOS
Acreditación de Organismos de Certificación bajo la norma NORDOM-ISO/IEC 17021-1 y NORDOM-ISO/IEC 17021-2	Es un servicio de Acreditación a los Organismos de Certificación bajo la norma NORDOM-ISO/IEC 17021-1:2015 y NORDOM-ISO/IEC 17021-2:2016, normas Internacionales que establecen requisitos para los organismos que realizan la auditoría y la certificación de sistemas de gestión. La finalidad es proporcionar confianza a todas las partes interesadas en que un sistema de gestión cumple los requisitos especificados.	Servicio a ser realizado de manera Presencial.  Para conocer los requisitos acceder a: www.odac.com 2. Llamar al número 809-227-9100, ext. 352
Acreditación de Organismos de Inspección bajo la Norma NORDOM ISO/IEC 17020:2012	Este servicio de Acreditación de Organismos de Inspección bajo la Norma NORDOM ISO / IEC 17020: 2012, norma que especifica los requisitos para los organismos de acreditación que realizan la acreditación de organismos de evaluación de la conformidad.	Servicio a ser realizado de manera Presencial.  Para conocer los requisitos acceder a: www.odac.com 2. Llamar al número 809-227-9100, ext. 352
Acreditación de Laboratorios de Ensayo y Calibración bajo la norma NORDOM ISO/IEC 17025:2017	Este servicio Acreditación de Laboratorios de Ensayo y Calibración bajo la norma NORDOM ISO / IEC 17025: 2017. Es la norma internacional para los laboratorios que llevan a cabo las actividades de calibración y pruebas repartidas alrededor del territorio nacional.	Servicio a ser realizado de manera Presencial.  Para conocer los requisitos acceder a: www.odac.com 2. Llamar al número 809-227-9100, ext. 352
Acreditación de Organismo de Certificación bajo la norma NORDOM-ISO/IEC 17065: 2012	Este servicio de Acreditación del Organismo de Certificación bajo la norma NORDOM-ISO / IEC 17065: 2012, Norma Internacional establece los requisitos generales para la certificación de productos, procesos o servicios es proporcionar confianza a todas las partes interesadas en un producto, proceso o servicio cumple los requisitos especificados.	Servicio a ser realizado de manera Presencial.  Para conocer los requisitos acceder a: www.odac.com 2. Llamar al número 809-227-9100, ext. 352

Tabla No. 2

## **4. Resultados Del Proceso De Autoevaluación.**

### **4.1 Principales Fortalezas Identificadas.**

- ✓ Amparo de la Ley 166-12 y personería jurídica;
- ✓ Miembro signatarios ante la Cooperación Inter-Americana de Acreditación (IAAC) y Cooperación Internacional de Acreditación de Laboratorios (ILAC);
- ✓ Sistema de Gestión de Acreditación basado en la norma NORDOM ISO/IEC 17011:2017 implantado;
- ✓ Personal de planta capacitado;
- ✓ Estandarización de los procesos y servicios;
- ✓ Estructura organizacional aprobada y definida;
- ✓ Comisión de Acreditación aprobada y capacitada;
- ✓ Buen posicionamiento a nivel internacional ante los miembros de IAAC.
- ✓ Reconocimiento ante los miembros del SIDOCAL;
- ✓ Excelente Clima laboral;
- ✓ Único organismo de carácter estatal y/o gubernamental en materia de acreditación.

## **5. Áreas que Impulsan a la Mejora Institucional**

### **5.1 Áreas de Mejora en los Criterios Facilitadores**

#### **1. Liderazgo**

- ✓ Desarrollar un análisis de las necesidades de los grupos de interés, definiendo sus principales necesidades, tanto actuales como futuras y compartir estos datos con la organización.

#### **2. Planificación y Estrategia**

- ✓ Monitorizar de forma sistemática los indicadores internos para el cambio y de la demanda externa de innovación y cambio.
- ✓ Crear y desarrollar una cultura para la innovación a través de la formación, el benchlearning y la creación de laboratorios del conocimiento.

### **3. Personas**

- ✓ Evaluar el impacto de los programas de formación y desarrollo de las personas y el traspaso de contenido a los compañeros, en relación con el costo de actividades, por medio de la monitorización y del el análisis costo/beneficio.
- ✓ Revisar la necesidad de promover carreras para las mujeres y desarrollar planes en concordancia

### **4. Alianzas Y Recursos**

- ✓ Desarrollar y gestionar acuerdos de colaboración adecuados, incluyendo los diferentes aspectos de la responsabilidad social, tales como el impacto socio-económico y medioambiental de los productos y servicios contratados.
- ✓ Monitorizar y evaluar de forma periódica la implementación y resultados de las alianzas o colaboraciones.
- ✓ Aumentar las capacidades organizativas, explorando las posibilidades de las agencia de colocación.
- ✓ Animar activamente a los ciudadanos/clientes a que se organicen y expresen sus necesidades y requisitos y apoyar a las alianzas con ciudadanos, agrupaciones ciudadanas y organizaciones de la sociedad civil.
- ✓ Definir y acordara la forma de desarrollar el papel de los ciudadanos/clientes como co-productores de servicios (por ejemplo, en el contexto de la gestión de residuos) y co-evaluadores (por ejemplo, a través de mediciones sistemáticas de su satisfacción).
- ✓ Desarrollar una política integral para gestionar los activos físicos, incluyendo la posibilidad de un reciclado seguro, mediante, por ejemplo, la gestión directa o la subcontratación

### **5. Procesos**

- ✓ Monitorizar y evaluar el impacto de las TIC y de los servicios electrónicos en los procesos de la organización (por ejemplo, en términos de eficiencia, calidad y eficacia).
- ✓ Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y mejora de los servicios y productos (por ejemplo, por medio de encuestas, retroalimentación, grupos focales, sondeos acerca los servicios y productos y si son eficaces teniendo en cuenta aspectos de género y de diversidad, etc.).
- ✓ Involucrar a los ciudadanos/clientes en el diseño y desarrollo de nuevos tipos de servicios interactivos, de entrega de información y de canales de comunicación eficaces.
- ✓ Desarrollar un sistema compartido con los socios en la cadena de prestación de servicios, para facilitar el intercambio de datos.
- ✓ Empezar el análisis de ciudadanos/clientes a través de diferentes organizaciones, para aprender acerca de una mejor coordinación de procesos y superar los límites organizacionales.

## **5.2 Áreas De Mejora En Los Criterios De Resultados**

### **1. Resultados en los Ciudadanos/Clientes.**

- ✓ Productos y servicios (calidad, confianza, cumplimiento con los estándares de calidad, tiempo para asesorar, calidad de las recomendaciones dadas a los ciudadanos/clientes, enfoque medioambiental, etc.).
- ✓ La información disponible: cantidad, calidad, confianza, transparencia, facilidad de lectura, adecuada al grupo de interés, etc.).
- ✓ La correcta recepción de la información por los clientes/ciudadanos.
- ✓ Nivel de confianza hacia la organización y sus productos/servicios.

### **2. Resultados en las personas**

- ✓ La responsabilidad social de la organización.
- ✓ La capacidad de los altos y medios directivos para dirigir la organización (por ejemplo, estableciendo objetivos, asignando recursos, evaluando el rendimiento global de la organización, la estrategia de gestión de RRHH, etc.) y de comunicar sobre ello.
- ✓ El diseño y la gestión de los distintos procesos de la organización.

- ✓ La extensión y calidad con la que el esfuerzo individual y de equipo es reconocido.
- ✓ El enfoque de la organización para los cambios y la innovación.

### **3. Resultados de la Responsabilidad Social**

- ✓ Conciencia pública del impacto del funcionamiento de la organización sobre la calidad de vida de los ciudadanos/clientes. Por ejemplo: educación sanitaria, apoyo a las actividades deportivas y culturales, participación en actividades humanitarias, acciones específicas dirigidas a personas en situación de desventaja, actividades culturales abiertas al público, etc.
- ✓ Reputación de la organización, (por ejemplo, como empleadora o contribuyente a la sociedad local o global).
- ✓ Percepción del Impacto económico en la sociedad en el ámbito local, regional, nacional e internacional, (por ejemplo, creación/atracción de actividades del pequeño comercio en el vecindario, creación de carreras públicas o de transporte público que también sirven a los actores económicos existentes.).
- ✓ Percepción del enfoque hacia las cuestiones medioambientales (por ejemplo percepción de la huella ecológica, de la gestión energética, de la reducción del consumo de agua y electricidad, protección contra ruidos y contaminación del aire, incentivo en el uso del transporte público, gestión de residuos potencialmente tóxicos, etc.).
- ✓ Percepción del impacto social en relación con la sostenibilidad a nivel local, regional, nacional e internacional (por ejemplo con la compra de productos de comercio justo, productos reutilizables, productos de energía renovable, etc.).
- ✓ Percepción del impacto en la sociedad teniendo en cuenta la calidad de la participación democrática en el ámbito local, regional, nacional e internacional (por ejemplo conferencias, consulta y proceso de toma de decisiones sobre el posible impacto de la organización sobre la el posible impacto de la organización sobre la seguridad, movilidad.

## 6. Resultados Clave del Rendimiento

### 6.1 Conclusiones y lecciones aprendidas.

- ✓ La creación de líderes que tengan definidos la misión, visión y valores de la institución a favor de alcanzar una mejor calidad en el servicio brindado.
- ✓ Implementar un sistema de gestión tecnológico acorde con los tiempos y con las necesidades institucionales.
- ✓ El manejo del cambio en la organización siempre es un reto, la resistencia al puede generar desconocimiento y no conocer la profundidad de las responsabilidades que recaen en ciertos colaboradores.
- ✓ La retroalimentación de los indicadores que deben ser medidos y que no son de periodo continuo, en ocasiones generan no conformidades.
- ✓ La experiencia del trabajo en equipo siempre deja un aprendizaje, se conoce sobre responsabilidad y como se deben conducir ciertos compromisos.
- ✓ Crear el mecanismo para conocer las necesidades y expectativas de los clientes/ciudadanos en base al servicio brindado, así como la calidad de la información.



José Miguel Duvergé José

**Enc. Dept. Planificación y Desarrollo**